

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT.BPR SYARIAH DANA MULIA SURAKARTA**

TESIS

Diajukan Kepada
Program Studi Magister Manajemen
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen



Disusun Oleh:
SRI LAKSMI PARDANAWATI
P 100 110 022

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2014

NOTA PEMBIMBINGAN I

Drs Wiyadi, M.M., Ph.D.

Dosen Program Magister Manajemen

Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Sri laksmi Pardanawati

Kepada direktur program pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamualaikum wr,wb

Setelah membaca,meneliti,mengkoreksi perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara

Nama : Sri Laksmi pardanawati

NIM : P 100 110 022

Program Studi : Magester Manajemen

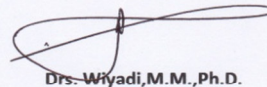
Konsentrasi : Ekonomi dan Keuangan syariah

Usulan Penelitian : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT.BPR SYARIAH DANA MULIA SURAKARTA

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada program pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Surakarta, 19 Desember 2014

Pembimbing



Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.

NOTA PEMBIMBINGAN II

Dr . Anton . A. Setyawan,M. Si

Dosen Program Magister Manajemen

Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Sri laksmi Pardanawati

Kepada direktur program pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamualaikum wr,wb

Setelah membaca,meneliti,mengkoreksi perbaikan seperlunya terhadap tesis saudara

Nama : Sri Laksmi pardanawati

NIM : P 100 110 022

Program Studi : Magester Manajemen

Konsentrasi : Ekonomi dan Keuangan syariah

Usulan Penelitian : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT.BPR SYARIAH DANA MULIA
SURAKARTA

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada program pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Surakarta, 19 Desember 2014

Pembimbing

Dr . Anton . A. Setyawan,M. Si

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Sri Laksmi Pardanawati

NIM : P 100 110 022

Program Study : Magister Manajemen

Konsentrasi : Ekonomi dan keuangan syariah

Usulan Penelitian : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT.BPR SYARIAH DANA MULIA
SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar benar merupakan hasil karya saya sendiri,kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan tesis ini hasil jiplakan,maka gelar dan ijasah yang diberikan oleh universitas batal saya terima

Surakarta, Desember 2014

Yang  an

Sri Laksmi pardanawati

TESIS BERJUDUL
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PT. BPR SYARIAH DANA MULIA
SURAKARTA

yang dipersiapkan dan disusun oleh

SRI LAKSMI PARDANAWATI

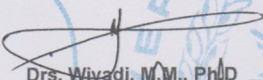
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 23 Januari 2015

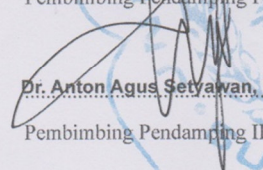
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing Utama


Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D

Pembimbing Pendamping I


Dr. Anton Agus Setyawan, M.Si

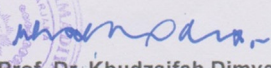
Pembimbing Pendamping II

Anggota Dewan Penguji Lain


Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D

Surakarta, 12 Maret 2015

Universitas Muhammadiyah Surakarta
Sekolah Pascasarjana
Direktur,


Prof. Dr. Khudzaifah Dimyati

MOTTO

Setitik embun pagi ini

Samodra dihari nanti

(Sukintaka)

Kemenangan yang seindah indahnya dan sesukar-sukarnya yang boleh disebut oleh manusia ialah menundukkan diri sendiri

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan yang Maha Esa atas rahmad dan kemurahan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian sejak dari pengajuan proposal hingga penyusunan tesis ini dengan selamat tanpa adanya halangan yang berarti.

Penulis menyadari bahwa selesainya penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan serta bimbingan dari pihak-pihak lain, Maka pada kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Prof.Dr. Bambang Setiaji, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.yang telah memberi kesempatan kepada saya untuk menempuh study lanjut di universitas Muhammadiyah surakarta.
2. Prof.Dr. Khudzaifah Dimiyati, SH., M. Hum, selaku direktur program pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. M.Farid Wajdi,M.M.,Ph.D, selaku ketua program studi Magester Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta .
4. Drs. Wiyadi,M.M.,Ph.D.selaku pembimbing I, yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing serta memberikan petunjuk dengan penuh kesabaran selama penyusunan tesis.
5. Dr . Anton Agus Setyawan, M.Si, selaku pembimbing II, yang juga telah meluangkan waktu untuk membimbing serta memberikan saran yang sangat berguna bagi penyelesaian tesis.
6. Sri Wagito,SE.MM selaku direktur PT . BPR Dana Mulia Surakarta.

7. Bapak dan Ibu dosen Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah banyak memberi Ilmu pengetahuan sebagai dasar dalam penyusunan tesis.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu sehingga penyusunan tesis ini dapat terselesaikan.

Atas segala bantuan serta bimbingan dari beliau-beliau yang telah penulis sebutkan di atas diucapkan banyak terimakasih yang sebesar - besarnya. Semoga mendapat pahala yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa.

Surakarta, Desember 2014

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan Tesis	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7

	A. Landasan Teori	7
	1. Kualitas Pelayanan	7
	2. Kualitas Pelayanan dalam Perseptif Islam	10
	3. Kepuasan Nasabah	15
	4. Jasa	16
	5. Bank Rakyat Syariah	19
	B. Penelitian Terdahulu	20
	C. Kerangka Pemikiran	27
BAB III	METODE PENELITIAN	29
	A. Jenis dan Desan Penelitian	29
	B. Metode Pengumpulan Data	29
	C. Metode Penentuan Sampel Penelitian	30
	D. Definisi Operasional	31
	E. Pengukuran Variabel	35
	F. Metode Analisis Data	36
	1. Uji Validitas	36
	2. Uji Releability	36
	3. Uji Asumsi Klasik	37
	4. Analisis Regresi Linear Berganda	39
	5. Pengujian Hipotesis	40
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	43

A.	Gambaran Umum PT. BPR Syariah Dana Mulia Surakarta	43
B.	Deskripsi Data Penelitian	48
C.	Uji Intrumen Penelitian	51
1.	Uji Validitas	51
2.	Uji Reliability	58
3.	Uji Asumsi Klasik	60
a.	Uji Heteroskedastisitas	60
b.	Uji Multikolinearitas	61
c.	Uji Normalitas	62
D.	Analisis Regresi Linear Berganda	63
E.	Uji Hipotesis	65
1.	Uji t	66
2.	Uji F	67
3.	Koefisien Determinasi (Uji R^2)	67
F.	Pembahasan	67
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	72
A.	Kesimpulan	72
B.	Keterbatasan Waktu	73
C.	Saran	73
	DAFTAR PUSTAKA	74
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.i Kerangka pemikiran	27
-------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Usia Responden	49
Tabel 4.2	Jenis kelamin responden	49
Tabel 4.3	Profesi Responden	50
Tabel 4.4	Tingkat Pendidikan responden	50
Tabel 4.5	Validitas Variabel <i>Compliance</i>	52
Tabel 4.6	Validitas Variabel <i>Assurance</i>	53
Tabel 4.7	Validitas Variabel <i>Reliability</i>	54
Tabel 4.8	Validitas Variabel <i>Tangible</i>	55
Tabel 4.9	Validitas Variabel <i>Empathy</i>	56
Tabel 4.10	Validasi Variabel <i>Responsiveness</i>	57
Tabel 4.11	Validasi Variabel Kepuasan	57
Tabel 4.12	Hasil Uji <i>Releability</i>	59
Tabel 4.13	Uji Heteroskedastisitas	60
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas	62
Tabel 4.15	Hasil uji One-Sample kolmogorov-Smirnov Test	63
Tabel 4.16	Hasil Analisis Regresi	64

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah menganalisa pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi *Compliance* (Pemenuhan prinsip Syariah), *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (Kehandalan), *Tangible* (Kemampuan Fisik), *Empathy* (perhatian), *Responsiveness* (Daya tanggap), terhadap kepuasan nasabah. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan memakai kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data yang pokok. Analisis data dilakukan dengan Regresi Linear Berganda, hasil analisis menunjukkan kualitas pelayanan Model CARTER yang terdiri dari *compliance*, *Assurance*, *reliability*, *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness* secara bersama-sama maupun secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan atas kepuasan nasabah PT.BPR Syariah Dana Mulia Surakarta. Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah adalah *Assurance* (Jaminan).

Kata Kunci : *CARTER Model*, *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Kepuasan nasabah*

ABSTRACTS

This research aims; to analyze the influence of service quality consisting of Compliance dimension, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, Responsiveness, towards Customers' satisfaction. The research type that is used is survey research. It is a kind of research which takes samples from population by using questionnaires as a means to collect primary data. Data analysis is done by multiple linear regression, the result of analysis shows the service quality CARTER model consisting of *Compliance, Assurance, Reliabilty, Emphaty, Responsiveness* with (F test) and partially (t test) influences positively and significantly towards customers of PT. BPR Syariah Dana Mulia Surakarta. Dimension of service quality that is the most dominant towards customers' satisfaction is Assurance.

Keywords: CARTER model, Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Emphaty, Responsiveness, Customers' satisfaction.